

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 5.1 Karakteristik Responden

Sebelum membahas lebih jauh mengenai pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada UED/K-SP Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau, maka langkah awal yang harus dilakukan peneliti sebagai hasil penelitian pendahuluan adalah dengan memberikan tinjauan karakteristik responden yang dinyatakan dalam tabulasi identitas responden.

Kuesioner yang disebarkan sebanyak 90 ekslamper, semua kuesioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden atau dapat disebut juga dengan gambaran umum responden dalam penelitian ini meliputi : Umur responden, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan. Hasil Gambaran umum responden ini mendeskripsikan keadaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yakni Masyarakat Desa Dompas yang menjadi pemanfaat pada UED/K-SP Dompas Cemerlang.

##### 5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari penyebaran angket, di peroleh data mengenai usia responden . Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut:



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 5.1 Jumlah Pemanfaat Berdasarkan Usia**

| Usia ( Tahun) | Jumlah ( orang ) | Presentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| < 25          | 9                | 10%            |
| 25 – 40       | 28               | 31,11%         |
| >40-55        | 41               | 45,56%         |
| >55           | 12               | 13,33%         |
| Jumlah        | 90               | 100 %          |

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan data pada tabel 5.1 diketahui responden berusia < 25 tahun berjumlah 9 orang dengan Presentase 10%, responden berusia 25 – 40 tahun berjumlah 28 orang dengan persentase 31,11%, responden berusia >40-55 berjumlah 41 orang dengan persentase 45,56% dan responden berusia <55 tahun berjumlah 12 orang dengan persentase 13,33%. Distribusi responden yang tertinggi adalah kelompok usia > 40-55 tahun dengan responden sebesar 41 orang dengan presentase 45,56 dan yang paling rendah pada kelompok usia <25 tahun berjumlah 9 responden dengan persentase 10. Dapat disimpulkan mayoritas responden berusia >40-55 tahun dengan presentase sebesar 45,56 yang artinya dengan dominannya responden pada usia >40-55 tahun, maka banyak responden yang memanfaatkan Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis pada usia tersebut.

### 5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari penyebaran angket, di peroleh data mengenai jenis kelamin responden . Berdasarkan jenis kelamin pemanfaat dibagi menjadi 2 yaitu laki – laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 5.2 Jumlah Pemanfaat Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase (%) |
|---------------|--------|----------------|
| Laki – Laki   | 34     | 37,78          |
| Perempuan     | 56     | 62,22          |
| Jumlah        | 90     | 100            |

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Pada tabel 5.2 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Responden berjenis kelamin laki – laki berjumlah 34 orang dengan presentase sebesar 37,78 %, responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang dengan persentase sebesar 62,22%. Dengan demikian dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih dominan perempuan dibandingkan dengan laki – laki.

### 5.1.3 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari penyebaran angket, di peroleh data mengenai jenis pekerjaan responden sebagai berikut:

**Tabel 5.3 Jumlah Pemanfaat Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| Pekerjaan             | Jumlah | Persentase |
|-----------------------|--------|------------|
| Pegawai Negeri Sipil  | 2      | 2,22       |
| Honorar               | 3      | 3,33       |
| Buruh Tani Perkebunan | 40     | 44,45      |
| Nelayan               | 28     | 31,11      |
| Wiraswasta            | 17     | 18,89      |
| Jumlah                | 90     | 100        |

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Pada tabel 5.3 diatas dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, responden yang pekerjaannya Pegawai Negeri Sipil berjumlah 2 orang dengan persentase 2,22%, responden yang pekerjaannya Honorar berjumlah 3 orang dengan persentase sebanyak 3,33%, responden yang pekerjaannya Buruh Tani Perkebunan Berjumlah 40 orang dengan persentase 44,45%., responden yang



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pekerjaannya Nelayan berjumlah 28 orang dengan persentase 31,11 % dan responden yang pekerjaannya Wiraswasta berjumlah 17 orang dengan persentase 18,89 %. Hal ini menunjukkan pemanfaat yang memiliki pekerjaan Buruh Tani Perkebunan lebih dominan dibandingkan dengan jenis pekerjaan lainnya. Artinya jenis pekerjaan tersebut memang diutamakan oleh Kabupaten Bengkalis untuk membantu masyarakat dalam kehidupan ekonominya. Maka dari itu pemanfaat yang memiliki pekerjaan sebagai Buruh Tani Perkebunan dan Nelayan lebih dominan jumlahnya karena untuk membantu mereka dalam menjalankan usahanya menjadi lebih baik lagi dalam permodalan.

## 5.2 Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan variabel – variabel penelitian melalui interversi distribusi frekuensi jawaban responden secara keseluruhan, baik dalam jumlah responden, maupun dalam angka persentase terhadap item-item variabel penelitian

Deskriptif variabel penelitian ini merupakan analisa terhadap variabel yang akan diteliti, dalam hal ini adalah kepercayaan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau, dimana untuk melakukan analisa dilakukan berdasarkan hasil dari pernyataan responden pada masing-masing pertanyaan disetiap variabel yang dapat diuraikan sebagai berikut:





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5.2.1 Analisa Deskriptif Variabel Kepercayaan (X1)

Menurut **Siagian dan Cahyono (2014)** kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Dengan indikator kepercayaan oleh **Gefen** (dalam **Yee dan Faziharudean, 2010**) menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen, yaitu: Integritas (*Integrity*), Kebaikan (*Benevolence*), dan Kompetensi (*Competence*). Berikut rekapitulasi tanggapan responden pernyataan kepercayaan sebagai berikut:

**Tabel 5.4 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan (X1)**

| No | Pernyataan   | Skala Likert |       |       |      |     | Total |
|----|--|--------------|-------|-------|------|-----|-------|
|    |  | SS           | S     | N     | TS   | STS |       |
| 1  | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.            | 25           | 43    | 18    | 4    | 0   | 90    |
|    |  | 27.8%        | 47.8% | 20%   | 4.4% | 0%  | 100%  |
| 2  | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang berperilaku baik terhadap setiap nasabah.                             | 30           | 46    | 10    | 4    | 0   | 90    |
|    |  | 33.3%        | 51.1% | 11.1% | 4.5% | 0%  | 100%  |
| 3  | Pengurus UED/K-SP selalu jujur dalam melayani setiap nasabahnya.   | 32           | 47    | 10    | 1    | 0   | 90    |
|    |  | 35.6%        | 52.2% | 11.1% | 1.1% | 0%  | 100%  |
| 4  | Saya percaya UED/K-SP Dompas Cemerlang memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat.                 | 42           | 46    | 2     | 0    | 0   | 90    |
|    |  | 46.7%        | 51.1% | 2.2%  | 0%   | 0%  | 100%  |
| 5  | UED/K-SP Dompas Cemerlang memotivasi masyarakat untuk meningkatkan ekonomi masyarakat.                   | 40           | 49    | 1     | 0    | 0   | 90    |
|    |  | 44.4%        | 54.5% | 1.1%  | 0%   | 0%  | 100%  |
| 6  | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang selalu berusaha memecahkan permasalahan yang dihadapi setiap nasabah. | 16           | 70    | 3     | 1    | 0   | 90    |
|    |  | 17.8%        | 77.8% | 3.3%  | 1.1% | 0%  | 100%  |



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hakcipta milik

| No         | Pernyataan  | Skala Likert |        |       |       |     | Total |
|------------|---|--------------|--------|-------|-------|-----|-------|
|            |   | SS           | S      | N     | TS    | STS |       |
| 7          | Pengurus UED/K-SP memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. | 17           | 66     | 7     | 0     | 0   | 90    |
|            |   | 18.9%        | 73.3%  | 7.8%  | 0%    | 0%  | 100%  |
| Jumlah     |   | 202          | 367    | 51    | 10    | 0   | 630   |
| Persentase |   | 32.06%       | 58.25% | 8.10% | 1.59% | 0%  | 100%  |

**Sumber : Olahan Data Spss 22**

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden variabel Kepercayaan (X1) di atas dapat diketahui Untuk item menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dari 90 pemanfaat sebanyak 25 orang dengan persentase 27.8% menjawab sangat setuju, 43 orang dengan persentase 47.8% menjawab setuju, 18 orang dengan persentase 20% menjawab netral, dan 4 orang dengan persentase 4.4% menjawab tidak setuju. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (75.6%) menilai pengurus UED/K-SP dalam melaksanakan tugas sudah sesuai dengan waktu pelayanan yang dijanjikan.

Untuk item berperilaku baik kepada setiap nasabah, dari 90 pemanfaat sebanyak 30 orang dengan persentase 33.3% menjawab sangat setuju, 46 orang dengan persentase 51.1% menjawab setuju, 10 orang dengan persentase 11.1% menjawab netral, dan 4 orang dengan persentase 4.5% menjawab tidak setuju. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (84.4%) menilai pengurus UED/K-SP berperilaku baik terhadap semua nasabahnya.

Untuk item jujur dalam pelayanan, dari 90 pemanfaat sebanyak 32 orang dengan persentase 35.6% menjawab sangat setuju, 47 orang dengan persentase 52.2% menjawab setuju, 10 orang dengan persentase 11.1% menjawab netral, dan 1 orang dengan persentase 1.1% menjawab tidak setuju. Dari data tersebut dapat



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (87.8%) menilai pengurus UED/K-SP jujur dalam melayani setiap nasabahnya.

Untuk item memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat, dari 90 pemanfaat sebanyak 42 orang dengan persentase 46.7% menjawab sangat setuju, 46 orang dengan persentase 51.1% menjawab setuju, dan 2 orang dengan persentase 2.2% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (97.8%) menilai UED/K-SP memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

Untuk item memotivasi masyarakat untuk meningkatkan ekonomi, dari 90 pemanfaat sebanyak 40 orang dengan persentase 44.4% menjawab sangat setuju, 49 orang dengan persentase 54.5% menjawab setuju, dan 1 orang dengan persentase 1.1% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (98.9%) menilai bahwa UED/K-SP memotivasi masyarakat untuk meningkatkan ekonomi masyarakat.

Untuk item pemecahan permasalahan yang dihadapi, dari 90 pemanfaat sebanyak 16 orang dengan persentase 17.8% menjawab sangat setuju, 70 orang dengan persentase 77.8% menjawab setuju, 3 orang dengan persentase 3.3% menjawab netral, dan 1 orang dengan persentase 1.1% menjawab tidak setuju. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (95.6%) menilai pengurus UED/K-SP selalu berusaha memecahkan permasalahan yang dihadapi setiap nasabahnya.

Untuk item memiliki keterampilan dalam pelayanan, dari 90 pemanfaat sebanyak 17 orang dengan persentase 18.9% menjawab sangat setuju, 66 orang





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dengan persentase 73.3% menjawab setuju, dan 7 orang dengan persentase 7.8% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (92.2%) menilai pengurus UED/K-SP memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepercayaan, menunjukkan bahwa sebanyak 202 tanggapan dengan persentase 32.06% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 367 tanggapan dengan persentase 58,25%, responden yang menyatakan netral sebanyak 51 tanggapan dengan persentase 8,10%, dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 tanggapan dengan persentase 1,59%.

Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa variabel kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada UED/K-SP Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Hal ini dibuktikan dengan 90.31% responden menyatakan sesuai dan hanya 1.59% responden yang menyatakan tidak sesuai.

### 5.2.2 Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

**Kotler dalam Alma (2009: 286)** mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Dengan indikator kualitas pelayanan oleh **Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1998)** dalam **Lupiyoadi (2014: 216)** indikator pembentuk kualitas pelayanan terdiri dari: **Bukti fisik (*Tangibles*)**, **Keandalan (*reliability*)**, **Daya tanggap (*responsiveness*)**, **Jaminan (*Assurance*)**, **Empati (*Empathy*)**.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berikut rekapitulasi tanggapan responden pernyataan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

| No | Pernyataan  | Skala Likert |       |       |      |     | Total |
|----|---|--------------|-------|-------|------|-----|-------|
|    |   | SS           | S     | N     | TS   | STS |       |
| 1  | Kantor UED/K-SP Dompas Cemerlang memiliki peralatan dan berbagai kebutuhan pendukung yang memadai.                                  | 28           | 49    | 10    | 3    | 0   | 90    |
|    |   | 31.1%        | 54.5% | 11.1% | 3.3% | 0%  | 100%  |
| 2  | Kantor UED/K-SP Dompas Cemerlang memiliki ruang tunggu yang nyaman.   | 20           | 51    | 15    | 4    | 0   | 90    |
|    |   | 22.2%        | 56.7% | 16.7% | 4.4% | 0%  | 100%  |
| 3  | Kantor UED/K-SP Dompas Cemerlang menggunakan komputerisasi administrasi untuk mempermudah akses nasabah dalam permohonan pelayanan. | 34           | 48    | 8     | 0    | 0   | 90    |
|    |   | 37.8%        | 53.3% | 8.9%  | 0%   | 0%  | 100%  |
| 4  | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan layanan kepada nasabah dengan cermat.   | 15           | 66    | 9     | 0    | 0   | 90    |
|    |   | 16.7%        | 73.3% | 10%   | 0%   | 0%  | 100%  |
| 5  | Para pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan standar pelayanan yang jelas kepada para nasabahnya.                             | 16           | 66    | 8     | 0    | 0   | 90    |
|    |   | 17.8%        | 73.3% | 8.9%  | 0%   | 0%  | 100%  |
| 6  | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan terhadap nasabahnya.             | 15           | 64    | 10    | 1    | 0   | 90    |
|    |   | 16.7%        | 71.1% | 11.1% | 1.1% | 0%  | 100%  |



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| No | Pernyataan   | Skala Likert |       |       |      |      | Total |
|----|--|--------------|-------|-------|------|------|-------|
|    |  | SS           | S     | N     | TS   | STS  |       |
| 7  | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang merespon semua nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.  | 17           | 63    | 10    | 0    | 0    | 90    |
|    |  | 18.9%        | 70%   | 11.1% | 0%   | 0%   | 100%  |
| 8  | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan layanan secara cepat dan tanggap.  | 19           | 64    | 6     | 0    | 1    | 90    |
|    |  | 21.1%        | 71.1% | 6.7%  | 0%   | 1.1% | 100%  |
| 9  | Semua keluhan nasabah direspon dengan baik oleh pengurus UED/K-SP.   | 16           | 61    | 13    | 0    | 0    | 90    |
|    |  | 17.8%        | 67.8% | 14.4% | 0%   | 0%   | 100%  |
| 10 | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang sopan dan ramah kepada setiap nasabahnya.   | 21           | 59    | 9     | 1    | 0    | 90    |
|    |  | 23.3%        | 65.6% | 10%   | 1.1% | 0%   | 100%  |
| 11 | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dengan nasabahnya.                                       | 32           | 50    | 8     | 0    | 0    | 90    |
|    |  | 35.5%        | 55.6% | 8.9%  | 0%   | 0%   | 100%  |
| 12 | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan jaminan kepastian biaya dengan syarat dan ketentuan yang berlaku kepada setiap nasabahnya. | 38           | 44    | 8     | 0    | 0    | 90    |
|    |  | 42.2%        | 48.9% | 8.9%  | 0%   | 0%   | 100%  |
| 13 | Pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang selalu mendahulukan kepentingan setiap nasabahnya.  | 17           | 62    | 11    | 0    | 0    | 90    |
|    |  | 18.9%        | 68.9% | 12.2% | 0%   | 0%   | 100%  |
| 14 | Para pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang melayani setiap nasabahnya sama tanpa membedakan status  | 35           | 46    | 9     | 0    | 0    | 90    |
|    |  | 38.9%        | 51.1% | 10%   | 0%   | 0%   | 100%  |



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| No         | Pernyataan   | Skala Likert |        |        |       |       | Total |
|------------|--|--------------|--------|--------|-------|-------|-------|
|            |  | SS           | S      | N      | TS    | STS   |       |
|            | sosial.  |              |        |        |       |       |       |
| 15         | Pengurus UED/K-SP melayani dan menghargai setiap keluhan nasabahnya. | 17           | 64     | 9      | 0     | 0     | 90    |
|            |  | 18.9%        | 71.1%  | 10%    | 0%    | 0%    | 100%  |
| Jumlah     |  | 340          | 857    | 143    | 9     | 1     | 1350  |
| Persentase |  | 25.19%       | 63.48% | 10.59% | 0.66% | 0.07% | 100%  |

**Sumber : Olahan Data Spss 22**

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden variabel kualitas pelayanan (X2) di atas dapat diketahui Untuk item kantor memiliki peralatan dan berbagai kebutuhan yang memadai , dari 90 pemanfaat sebanyak 28 orang dengan persentase 31.1% menjawab sangat setuju, 49 orang dengan persentase 54.5% menjawab setuju, 10 orang dengan persentase 11.1% menjawab netral, dan 3 orang dengan persentase 3.3% menjawab tidak setuju . Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (85.6%) merasa kantor UED/K-SP Dompas Cemerlang memiliki peralatan dan berbagai kebutuhan pendukung yang memadai.

Untuk item ruang tunggu yang nyaman, dari 90 pemanfaat sebanyak 20 orang dengan persentase 22.2% menjawab sangat setuju, 51 orang dengan persentase 56.7% menjawab setuju, 15 orang dengan persentase 16.7% menjawab netral, dan 4 orang dengan persentase 4.4% menjawab tidak setuju . Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (78.9%) merasa kantor UED/K-SP Dompas Cemerlang memiliki ruang tunggu yang nyaman.

Untuk item menggunakan komputerisasi untuk kemudahan akses, dari 90 pemanfaat sebanyak 34 orang dengan persentase 37.8% menjawab sangat setuju,





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

48 orang dengan persentase 53.3% menjawab setuju, dan 8 orang dengan persentase 8.9% menjawab. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (91.1%) merasa kantor UED/K-SP DompasCemerlang menggunakan komputerisasi administrasi untuk mempermudah akses nasabah dalam permohonan pelayanan.

Untuk item memberikan layanan kepada nasabah dengan cermat, dari 90 pemanfaat sebanyak 15 orang dengan persentase 16.7% menjawab sangat setuju, 66 orang dengan persentase 73.3% menjawab setuju, dan 9 orang dengan persentase 10% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (90%) merasa bahwa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan layanan kepada nasabah dengan cermat.

Untuk item memberikan standar pelayanan yang jelas kepada para nasabahnya, dari 90 pemanfaat sebanyak 16 orang dengan persentase 17.8% menjawab sangat setuju, 66 orang dengan persentase 73.3% menjawab setuju, dan 8 orang dengan persentase 8.9% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (91.1%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan standar pelayanan yang jelas kepada para nasabahnya.

Untuk item keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dari 90 pemanfaat sebanyak 15 orang dengan persentase 16.7% menjawab sangat setuju, 64 orang dengan persentase 71.1% menjawab setuju, 10 orang dengan persentase 11.1% menjawab netral, dan 1 orang dengan persentase 1.1 % menjawab tidak setuju . Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pemanfaat (87.8%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan terhadap nasabahnya.

Untuk item merespon semua nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan, dari 90 pemanfaat sebanyak 17 orang dengan persentase 18.9% menjawab sangat setuju, 63 orang dengan persentase 70% menjawab setuju, dan 10 orang dengan persentase 11.1% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (88.9%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang merespon semua nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.

Untuk item memberikan layanan secara cepat dan tanggap, dari 90 pemanfaat sebanyak 19 orang dengan persentase 21.1% menjawab sangat setuju, 64 orang dengan persentase 71.1% menjawab setuju, 6 orang dengan persentase 6.7% menjawab netral, dan 1 orang dengan persentase 1.1% menjawab sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (92.2%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan layanan secara cepat dan tanggap.

Untuk item Tingkat merespon semua keluhan nasabah, dari 90 pemanfaat sebanyak 16 orang dengan persentase 17.8% menjawab sangat setuju, 61 orang dengan persentase 67.8% menjawab setuju, dan 13 orang dengan persentase 14.4% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (85.6%) merasa semua keluhan nasabah direspon dengan baik oleh pengurus UED/K-SP.

Untuk item sopan dan ramah kepada setiap nasabah, dari 90 pemanfaat sebanyak 21 orang dengan persentase 23.3% menjawab sangat setuju, 59 orang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dengan persentase 65.6% menjawab setuju, 9 orang dengan persentase 10% menjawab netral, dan 1 orang dengan persentase 1.1% menjawab tidak setuju . Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (88.9%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang sopan dan ramah kepada setiap nasabahnya.

Untuk item memberikan jaminan legalitas , dari 90 pemanfaat sebanyak 32 orang dengan persentase 35.5% menjawab sangat setuju, 50 orang dengan persentase 55.6% menjawab setuju, dan 8 orang dengan persentase 8.9% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (91.1%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dengan nasabahnya.

Untuk item memberikan jaminan kepastian biaya , dari 90 pemanfaat sebanyak 38 orang dengan persentase 42.2% menjawab sangat setuju, 44 orang dengan persentase 48.9% menjawab setuju, dan 8 orang dengan persentase 8.9% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (91.1%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang memberikan jaminan kepastian biaya dengan syarat dan ketentuan yang berlaku kepada setiap nasabahnya

Untuk item mendahulukan kepentingan nasabah , dari 90 pemanfaat sebanyak 17 orang dengan persentase 18.9% menjawab sangat setuju, 62 orang dengan persentase 68.9% menjawab setuju, dan 11 orang dengan persentase 12.2% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pemanfaat (87.8%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang selalu mendahulukan kepentingan setiap nasabahnya

Untuk item melayani setiap nasabah sama tanpa membeda-bedakan status sosial, dari 90 pemanfaat sebanyak 35 orang dengan persentase 38.9% menjawab sangat setuju, 46 orang dengan persentase 51.1% menjawab setuju, dan 9 orang dengan persentase 10% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (90%) merasa para pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang melayani setiap nasabahnya sama tanpa membeda-bedakan status sosial.

Untuk item melayani dan menghargai setiap keluhan nasabah, dari 90 pemanfaat sebanyak 17 orang dengan persentase 18.9% menjawab sangat setuju, 64 orang dengan persentase 71.1% menjawab setuju, dan 9 orang dengan persentase 10% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (90%) merasa pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang melayani dan menghargai setiap keluhan nasabahnya.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa sebanyak 340 tanggapan dengan persentase 25.19% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 857 tanggapan dengan persentase 63.48%, responden yang menyatakan ragu-ragu/netral sebanyak 143 tanggapan dengan persentase 10.59%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 tanggapan dengan persentase 0.66% dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 tanggapan dengan persentase 0.07%.



Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang. Hal ini dibuktikan dengan 88.67% responden menyatakan sesuai dan hanya 0.73% responden yang menyatakan tidak sesuai.

### 5.2.3 Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut (Sunyoto, 2014: 35) kepuasan nasabah (konsumen) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan indikator kepuasan nasabah yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Kesiediaan Merekomendasi. Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan Kepuasan Nasabah sebagai berikut :

**Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

| No         | Pernyataan   | Skala Likert |        |       |       |       | Total |
|------------|--|--------------|--------|-------|-------|-------|-------|
|            |  | SS           | S      | N     | TS    | STS   |       |
| 1          | Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh UED/K-SP Dompas Cemerlang.   | 31           | 57     | 2     | 0     | 0     | 90    |
|            |  | 34.5%        | 63.3%  | 2.2%  | 0%    | 0%    | 100%  |
| 2          | Saya merasa nyaman dengan suasana kantor yang bersih di UED/K-SP Dompas Cemerlang.   | 26           | 62     | 2     | 0     | 0     | 90    |
|            |  | 28.9%        | 68.9%  | 2.2%  | 0%    | 0%    | 100%  |
| 3          | Saya merasa puas dengan kinerja pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang.  | 32           | 54     | 3     | 1     | 0     | 90    |
|            |  | 35.6%        | 60%    | 3.3%  | 1.1%  | 0%    | 100%  |
| 4          | Saya bersedia untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa yang ada di UED/K-SP Dompas Cemerlang. | 23           | 64     | 2     | 1     | 0     | 90    |
|            |  | 25.6%        | 71.1%  | 2.2%  | 1.1%  | 0%    | 100%  |
| 5          | Saya bersedia merekomendasikan jasa UED/K-SP Dompas Cemerlang kepada kerabat atau keluarga.                                | 20           | 67     | 2     | 0     | 1     | 90    |
|            |  | 22.2%        | 74.5%  | 2.2%  | 0%    | 1.1%  | 100%  |
| Jumlah     |  | 132          | 304    | 11    | 2     | 1     | 450   |
| Persentase |  | 29.33%       | 67.56% | 2.45% | 0.44% | 0.22% | 100%  |

Sumber : Olahan Data Spss 22



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden variabel kepuasan nasabah (Y) di atas dapat diketahui pada item Saya memiliki tingkat kepuasan dalam pelayanan, dari 90 pemanfaat, sebanyak 31 orang dengan persentase 34.5% menjawab sangat setuju, 57 orang dengan persentase 63.3% menjawab setuju, dan 4 orang dengan persentase 2.2% menjawab netral. Berdasarkan tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (97,8%) memiliki tingkat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas UED/K-SP Dompas Cemerlang.

Untuk item tingkat kenyamanan, dari 90 pemanfaat sebanyak 26 orang dengan persentase 28.9% menjawab sangat setuju, 62 orang dengan persentase 68.9% menjawab setuju, dan 2 orang dengan persentase 2.2% menjawab netral. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (97.8%) merasa nyaman dengan suasana kantor UED/K-SP Dompas Cemerlang tersebut.

Pada item kepuasan terhadap kinerja., dari 90 pemanfaat sebanyak 32 orang dengan persentase 35.6% menjawab sangat setuju, 54 orang dengan persentase 60% menjawab setuju, 3 orang dengan persentase 3.3% menjawab netral, dan 1 orang dengan persentase 1.1 orang menjawab tidak setuju. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (95.6%) merasa puas dengan kinerja pengurus UED/K-SP Dompas Cemerlang.

Pada item kesediaan untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang, dari 90 pemanfaat sebanyak 23 orang dengan persentase 25.6% menjawab sangat setuju, 64 orang dengan persentase 71.1% menjawab setuju, 2 orang dengan persentase 2.2% menjawab netral, dan 1 orang dengan persentase 1.1 orang menjawab tidak setuju. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagian besar pemanfaat (96.7%) bersedia berkunjung kembali dan melakukan pemakaian ulang jasa simpan pinjam pada UED/K-SP Dompas Cemerlang.

Untuk item bersedia merekomendasikan jasa, dari 90 pemanfaat sebanyak 20 orang dengan persentase 22.2% menjawab sangat setuju, 67 orang dengan persentase 74.5% menjawab setuju, dan 2 orang dengan persentase 2.2% menjawab netral dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 1.1% . Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pemanfaat (96.7%) bersedia merekomendasikan jasa UED/K-SP Dompas Cemerlang kepada kerabat atau keluarga.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang Kepuasan Nasabah, menunjukkan bahwa sebanyak 132 tanggapan dengan persentase 29,33% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 304 tanggapan dengan persentase 67,56%, menyatakan ragu-ragu /netral sebanyak 11 tanggapan dengan persentase 2,45%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 tanggapan dengan persentase 0.44% dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 tanggapan dengan persentase 0,22%.

Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa pemanfaat merasa puas dengan pelayanan dan kinerja pada UED/K-SP Dompas Cemerlang. Hal ini dibuktikan dengan 96.89% responden menyatakan sesuai dan hanya 0,66% responden yang menyatakan tidak sesuai.

### 5.3 Uji Kualitas Data

Seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini variabel yang diuji terdiri dari 2 (dua) variabel bebas (Independent Variabel) yaitu



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kepercayaan dan kualitas pelayanan, 1 (satu) variabel terikat (dependent Variabel) yaitu Kepuasan nasabah.

### 5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Prayitmo, 2009 : 119).

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan Coefficient Correlation Pearson dalam SPSS 22. Pedoman untuk mengambil keputusan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel dengan derajat ( $n-2$ ). Jika nilai  $r$  hasil perhitungan lebih besar dari nilai  $r$  dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan, adapun  $r$  tabel dalam penelitian ini yaitu 0,2072,  $r$  tabel berasal dari tabel  $r$  yang disesuaikan dengan  $df$  (degree of freedom) dalam penelitian ini  $df = 90 - 2 = 88$  dengan signifikan pada 0,05. Berikut adalah tabel hasil uji validitas berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.7 : Uji Validitas**

| Variabel           | Pernyataan | N  | r hitung | Tanda | r tabel | Keterangan |
|--------------------|------------|----|----------|-------|---------|------------|
| Kepercayaan        | X1.1       | 90 | 0,470    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X1.2       | 90 | 0,593    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X1.3       | 90 | 0,642    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X1.4       | 90 | 0,600    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X1.5       | 90 | 0,535    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X1.6       | 90 | 0,680    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X1.7       | 90 | 0,630    | >     | 0,2072  | Valid      |
| Kualitas Pelayanan | X2.1       | 90 | 0,604    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X2.2       | 90 | 0,610    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X2.3       | 90 | 0,685    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X2.4       | 90 | 0,769    | >     | 0,2072  | Valid      |
|                    | X2.5       | 90 | 0,765    | >     | 0,2072  | Valid      |



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

|                  |       |    |       |   |        |       |
|------------------|-------|----|-------|---|--------|-------|
|                  | X2.6  | 90 | 0,778 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.7  | 90 | 0,764 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.8  | 90 | 0,758 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.9  | 90 | 0,766 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.10 | 90 | 0,800 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.11 | 90 | 0,732 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.12 | 90 | 0,700 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.13 | 90 | 0,781 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.14 | 90 | 0,732 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | X2.15 | 90 | 0,852 | > | 0,2072 | Valid |
| Kepuasan Nasabah | Y.1   | 90 | 0,753 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | Y.2   | 90 | 0,678 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | Y.3   | 90 | 0,750 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | Y.4   | 90 | 0,729 | > | 0,2072 | Valid |
|                  | Y.5   | 90 | 0,802 | > | 0,2072 | Valid |

Sumber : Data Olahan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa 7 butir item pernyataan untuk variabel kepercayaan semuanya dinyatakan valid, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan terdiri dari 15 butir pernyataan juga dinyatakan valid dan untuk variabel kepuasan nasabah yang terdiri dari 5 butir pernyataan dinyatakan valid. Karena nilai  $r$  hitung dari setiap pernyataan lebih besar dari  $r$  tabel (0,2072) dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur seberapa reliabel atau handal kuesioner yang disebar kepada para responden, yang berguna sebagai instrumen dalam penelitian ini. Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut **Ghozali (2013:47)**, butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *cronbach's alpha* < 0,60.

Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas untuk penelitian ini.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Tabel 5.8 : Uji Reliabilitas**

| No | Variabel                | Cronbach's Alpha | Tanda | Nilai | Keterangan |
|----|-------------------------|------------------|-------|-------|------------|
| 1  | Kepercayaan (X1)        | 0,733            | >     | 0,60  | Reliabel   |
| 2  | Kualitas Pelayanan (X2) | 0,766            | >     | 0,60  | Reliabel   |
| 3  | Kepuasan Nasabah (Y)    | 0,791            | >     | 0,60  | Reliabel   |

Sumber : Data Olahan SPSS,2019

Dari tabel hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari seluruh variabel yang diuji nilainya sudah diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

## 5.4 Uji Asumsi Klasik

### 5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi kumulatif. Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika  $K_{hitung} < K_{tabel}$  atau nilai sig.  $> \alpha$  (Suliyanto, 2011:75). Gambar 5.1 adalah gambar pengujian normalitas data yang telah dilakukan pengujian.

**Tabel 5.9 : Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 90                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1,19538966              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,084                    |
|                                  | Positive       | ,084                    |
|                                  | Negative       | -,061                   |
| Test Statistic                   |                | ,084                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,142                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Olahan Data SPSS 22



Berdasarkan output di atas terlihat bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,142 > 0.05. Oleh sebab itu  $H_0$  tidak dapat ditolak. Hal itu berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal. Berdasarkan uji normalitas variabel dependen memiliki distribusi normal.

### 5.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk, ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebasnya terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10. Maka model regresi dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas (Suliyanto, 2011:81).

Tabel 5.10 adalah tabel pengujian multikolinieritas dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan menggunakan SPSS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.10 : Uji Multikolinieritas**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)       | 3,807                       | 1,468      |                           | 2,593 | ,011 |                         |       |
| KEPERCAYAAN        | ,268                        | ,074       | ,347                      | 3,637 | ,000 | ,449                    | 2,229 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,155                        | ,029       | ,510                      | 5,347 | ,000 | ,449                    | 2,229 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data Olahan SPSS 22,

Pada tabel menunjukkan nilai tolerance dari masing – masing variabel independen (Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan) sebesar 0,449 dan lebih besar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

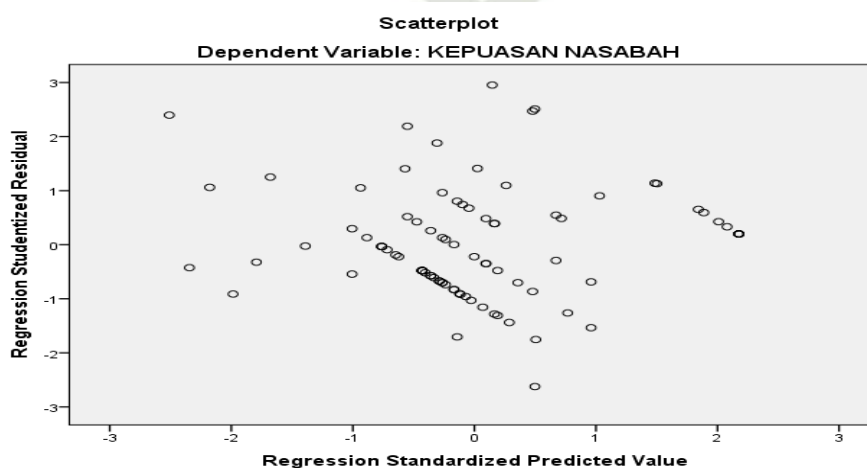
dari 0,10. Kemudian dari nilai VIF, menunjukkan nilai sebesar 2,229 dan kurang dari 10. Sehingga dapat diambil kesimpulan model regresi dalam penelitian bebas dari masalah multikolonieritas.

### 5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti ada varian pada model regresi yang tidak sama (konstan). Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai predicted standartdized sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai residual studentized. Jika scatterplot membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk.

Sedangkan Jika Scatterplot membentuk polatorrent (menyebar) maka regresi tidak mengalami gangguan heterokedastisitas dan sebaliknya (Suliyanto, 2011:95). Gambar 5.3 adalah gambar pengujian data berdasarkan uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

**Gambar 5.1 : Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber : Olahan Data Spss 22*





Berdasarkan gambar di atas tampilan pada *scatterplot* terlihat bahwa plot menyebar secara acak maupun dibawah angka nol pada sumbu *Regression Studentized Residual*. Oleh karena itu maka berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik, pada metode regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan variabel independent kepercayaan dan kualitas pelayanan.

#### 5.4.4 Uji Autokorelasi

Menurut **Priyatno (2012:172)** Uji autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson adalah:

1.  $DU < DW < 4-DU$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi
2.  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi
3.  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

**Tabel 5.11 Rekapitulasi Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .803 <sup>a</sup> | .644     | .636              | 1,209                      | 2,431         |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**Sumber: Data olahan SPSS22 2019**



Berdasarkan tabel rekapitulasi uji autokorelasi diatas, diperoleh nilai Durbin Watson 2,431 ini menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson berada antara -2 sampai 2 yang artinya tidak ada autokorelasi dalam model regresi.

## 5.5. Analisa Data Penelitian

### 5.5.1 Regresi Linear Berganda

Teknik regresi linier berganda didasari pada pengaruh fungsional ataupun kausal dua variabel independen dengan satu variabel dependen ( Sugiyono, 2010: 237). Untuk menganalisa pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dilakukan analisis regresi linear berganda. Kepuasan nasabah merupakan variabel dependen ( Y ) yang di pengaruhi oleh kepercayaan dan kualitas pelayanan (X1,X2) yang menjadi variabel independen. Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS versi 22 maka dapat dibuat tabel pengaruh antara variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

**Tabel 5.12 : Analisis Regresi Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)       | 3,807                       | 1,468      |                           | 2,593 | ,011 |
| KEPERCAYAAN        | ,268                        | ,074       | ,347                      | 3,637 | ,000 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,155                        | ,029       | ,510                      | 5,347 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**Sumber : Olahan Data Spss 22**

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda maka diperoleh persamaan regresi seabagai berikut:

$$Y = 3.807 + 0,268X_1 + 0,155X_2 + e$$



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada persamaan tersebut di tunjukkan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y). Dari hasil perhitungan dan persamaan analisis statistik koefisien regresi linear berganda diatas maka dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 3,807. artinya adalah apabila kepercayaan dan kualitas pelayanan pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis di asumsikan bernilai nol (0), maka kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang sebesar 3,807 satuan.
2. Nilai koefisien regresi 0,268 menyatakan kepercayaan pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepercayaan pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang akan mengalami peningkatan sebesar 0,268 satuan.
3. Nilai koefisien regresi 0,155 menyatakan kualitas pelayanan pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang mengalami peningkatan 1 satuan, maka kualitas pelayanan pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang mengalami peningkatan sebesar 0,155 satuan.
4. Standar error ( $\epsilon$ ) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

### 5.5.2 Uji Secara Simultan ( Uji F)

Uji ini digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dengan membandingkan antara F





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

hitung dengan F tabel (Suliyanto, 2011:61). Jika F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang. Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebagai berikut :

$$F_{\text{tabel}} = Df_1 = k - 1 : Df_2 = n - k$$

$$F_{\text{tabel}} = Df_1 = 3 - 1 : Df_2 = 90 - 3$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,10$$

**Tabel 5.13: Uji F hitung**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 230,423        | 2  | 115,211     | 78,814 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 127,177        | 87 | 1,462       |        |                   |
|       | Total      | 357,600        | 89 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN

Berdasarkan hasil pada tabel diperoleh F hitung dengan taraf signifikan 5% (0,005) adalah 78.814 dan tingkat probabilitas (sig) adalah 0,000.  $F_{\text{tabel}}$  dapat diperoleh dari F tabel statistik sebesar 3,10. Dengan demikian diketahui  $F_{\text{hitung}}$  (78,814) >  $F_{\text{tabel}}$  (3,10) dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka secara simultan atau bersamaan kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.”

### 5.5.3 Uji Secara Parsial ( Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Pengujian ini



dilakukan dengan membandingkan  $t$  yang didapat dari perhitungan dengan nilai  $t$  yang ada pada tabel dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Rumus pengambilan  $t$  tabel dengan nilai signifikan 5% adalah sebagai berikut :

$$T \text{ tabel} = n - k : 0,05 / 2$$

$$T \text{ tabel} = 90 - 3 : 0,05 / 2$$

$$T \text{ tabel} = 1,98761$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian (Suliyanto, 2011:62) adalah sebagai berikut :

- Bila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dengan nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima.
- Bila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  dengan nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  , maka:  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variable Kepercayaan (X1), Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka :  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepercayaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**Tabel 5.14 : Uji T hitung**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)         | 3,807                       | 1,468      |                           | 2,593 | ,011 |
| KEPERCAYAAN        | ,268                        | ,074       | ,347                      | 3,637 | ,000 |
| KUALITAS PELAYANAN | ,155                        | ,029       | ,510                      | 5,347 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**Sumber : Olahan Data Spss 22**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui sebagai berikut :

1. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis menunjukkan nilai  $t_{hitung} (3.637) > t_{tabel} (1,98761)$  dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis menunjukkan nilai  $t_{hitung} (5,347) > t_{tabel} (1,98761)$  dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

#### 5.5.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependent. Hasil uji koefisien dterminasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.



**Tabel 5.15 : Koefisien Determinasi****Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,803 <sup>a</sup> | ,644     | ,636              | 1,209                      |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai R square sebesar 0,644 atau 64,4% berarti kepercayaan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis sebesar 64,4% sementara sisanya sebesar 0,356 atau 35,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### 5.5.5 Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi merupakan metode statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel, yakni untuk mengetahui derajat hubungan linier antara satu variabel dengan variabel lain.

**Tabel 5.16 : Koefisien Korelasi****Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,803 <sup>a</sup> | ,644     | ,636              | 1,209                      |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai R sebesar 0,803 atau 80,3% berarti kepercayaan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis sebesar 80,3% sementara sisanya



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sebesar 0,197 atau 19,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## 5.6 Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan penyebaran angket yang di tujukan kepada pemanfaat Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang dari karakteristik responden berdasarkan usia dominannya responden usia >40-55 tahun yang memanfaatkan Modal Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis pada usia tersebut. Kemudian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari hasil yang diperoleh dari penyebaran angket dapat diketahui jenis kelamin yang lebih dominan adalah perempuan dibandingkan laki-laki dengan jumlah 56 orang dengan persentase 62,2% sedangkan karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dalam penelitian ini diketahui jenis pekerjaan yang lebih dominan adalah Buruh Tani Perkebunan dibandingkan dengan jenis pekerjaan lainnya artinya jenis pekerjaan tersebut memang diutamakan oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis untuk membantu masyarakat dalam kehidupan ekonominya.

### 5.6.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang.

Kepercayaan nasabah didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang dimanifestasikan ketika nasabah merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan kontrol langsung (Leninkumar, 2017) Dengan indikator kepercayaan oleh Gefen (dalam Yee dan Faziharudean, 2010) menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen, yaitu: Integritas (*Integrity*), Kebaikan (*Benevolence*), dan Kompetensi (*Competence*). Kepercayaan nasabah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk, jasa dan layanan yang dirasakan.

Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan (X1), tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju mendapatkan persentasi yang lebih besar (90,31%) daripada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju (1.59), peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa variabel kepercayaan dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Hal ini menunjukkan bahwa responden percaya bahwa UED/K-SP memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dengan memberikan motivasi kepada masyarakat untuk meningkatkan ekonomi masyarakat dan pengurus UED/K-SP selalu berusaha memecahkan permasalahan yang dihadapi setiap nasabahnya.

Dengan menggunakan uji  $t$  diketahui  $t_{hitung} (3,637) > t_{tabel} (1,98761)$  dengan nilai signifikan sebesar 0,05 ini berarti hipotesis diterima. Hal ini menunjukan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

**Siagian dan Cahyono (2014)** mengemukakan bahwa kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panca Winahyuningsih/ 2011 dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gripta Kudus. Dari hasil uji t diketahui nilai signifikan antara t hitung dan t tabel. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ( $10,386 > 1,658$ ) maka variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### 5.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang

Kotler dalam Alma (2009: 286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Dengan indikator kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1998) dalam Lupiyoadi (2014: 216) indikator pembentuk kualitas pelayanan terdiri dari: **Bukti fisik** (*Tangibles*), **Keandalan** (*reliability*), **Daya tanggap** (*responsiveness*), **Jaminan** (*Assurance*), **Empati** (*Empathy*).

Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X2), tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju mendapatkan persentasi yang lebih besar (88,67%) daripada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju (0.73%), peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Hal ini menunjukkan bahwa standar kualitas pelayanan yang ditetapkan instansi dapat



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dicapai dengan baik, terbukti dengan pengurus UED/K-SP memberikan jaminan kepastian biaya dengan syarat dan ketentuan yang berlaku kepada setiap nasabahnya serta memberikan layanan secara cepat dan tanggap dan melayani setiap nasabahnya tanpa membedakan status sosial.

Dengan menggunakan uji  $t$  diketahui  $t_{hitung} (5,347) > t_{tabel} (1,98761)$  dengan nilai signifikan sebesar 0,05 ini berarti hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

Hal ini didukung secara teoritis yakni Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan (*perceived service*) **Parasuraman (2010)**. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk (**Tjiptono, 2012**).

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panca Winahyuningsih/ 2011 dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gripta Kudus. Dari hasil uji  $t$  diketahui nilai signifikan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Karena  $t_{hitung}$  lebih besar



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau dari t tabel ( $6,806 > 1,658$ ) maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### 5.6.3 Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang.

Menurut (Sunyoto, 2014: 35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah yang rendah atau tinggi dapat disebabkan oleh kepercayaan yang diterima dan kualitas pelayanan yang diperoleh pemanfaat itu sendiri.

Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), adalah 96.89% responden menyatakan sesuai dan hanya 0,66% responden yang menyatakan tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap nasabahnya serta nasabah merasa puas terhadap kinerja dan pelayanan yang ada pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

Dari nilai *standardized coefficients beta* kedua variabel independent maka dinyatakan variabel kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, dengan nilai *standardized coefficients beta* terbesar diantara variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 51% dan kepercayaan (X1) sebesar 34,7%.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan demikian diketahui  $F_{hitung}$  (78,814) >  $F_{tabel}$  (3,10) dengan signifikan 0,000 artinya secara simultan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang. Dengan nilai R sebesar 0,803 atau 80,3% yang berarti terdapat hubungan antar Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,636 atau 63,6% Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Usaha Simpan Pinjam UED/K-SP Dompas Cemerlang. Sementara sisanya 0,364 atau 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.